

## **Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Tanjung Bira Kabupaten Bulukumba**

### *Survey Of The Level Of Satisfaction Of Visitors To The Tanjung Bira Tourist Attraction In Bulukumba Distric*

**Wafda Syukrannisa**

**Program Studi S1, Jurusan Pendidikan Jasmani Kesehatan Dan Rekreasi, Fakultas  
Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Makassar, 2019**

---

#### **ABSTRAK**

**WAFDA SYUKRANNISA, 2019.** *Survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Tanjung Bira Kabupaten Bulukumba.* Skripsi Jurusan penjaskesrek Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh Irvan Sir dan Rachmat Kasmad

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jawaban atas permasalahan tentang tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Tanjung Bira. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang ada di tanjung bira. Sampel yang digunakan berjumlah 30 orang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan instrumen penelitian yang digunakan adalah (1) Observasi (2) Angket (3) Dokumentasi. Pengolahan data penelitian menggunakan statistik deskriptif sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah Presentase (%) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung di objek wisata Pantai Bira dalam kategori tinggi dengan persentase 53.33%. Sedangkan kepuasan pengunjung kategori sedang dengan persentasi 46.67%. Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap objek wisata Tanjung Bira termasuk dalam kategori tinggi

**Kata kunci:** Tingkat Kepuasan Pengunjung dan Objek Wisata Tanjung Bira

---

#### **ABSTRACT**

**WAFDA SYUKRANNISA, 2019.** *A Survey of the level of visitor satisfaction with tanjung bira attractions in Bulukumba regency.* The script of physical education,health and recreation in sport of science Faculty. Uneversity state of Makassar.Guided by Irvan Sir and Rachmat Kasmad

This study aims to find out the answer to the problem about the level of visitor satisfaction with Tanjung Bira tourist attraction. The study population was all visitor in tanjung bira. The sampel used amounted to 30 people. The type of research used is descriptive research and the research instrumen used are (1) Observation (2) Questionnaire (3) Documentation. Research data proccesing using descriptive statistics while the data analysis technique used is the percentage (%) *The results showed that visitor satisfaction at Bira Beach attraction was in the high category with a percentage of 53.33%. While the visitor satisfaction was in the moderate category with a percentage of 46.67%. From these results it was concluded that the level of satisfaction with Tanjung Bira attractions was included in the high category*

**Keyword :** Visitor satisfaction level, Tanjung Bira Tourist Attraction

## PENDAHULUAN

Objek wisata merupakan tempat dimana kita dapat menemukan kesinambungan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup. Dengan berwisata kita dapat menghilangkan sedikit kejenuhan setelah melakukan berbagai aktivitas yang berat. Tempat-tempat wisata merupakan solusi yang baik untuk meningkatkan jumlah pendapatan masyarakat. Kabupaten Bulukumba mempunyai potensi wisata kekayaan alam yang menjadi objek pariwisata seperti, Pantai Bira. Potensi tersebut memiliki daya Tarik tersendiri untuk diminati para wisatawan baik dalam maupun wisatawan luar negeri. Olahraga rekreasi merupakan kegiatan olahraga waktu luang yang dilakukan secara sukarela oleh perseorangan, kelompok, atau masyarakat seperti olahraga masyarakat. Olahraga rekreasi juga dapat dikatakan olahraga yang dilakukan oleh masyarakat dengan kegembiraan dan kemampuan yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan kondisi dan nilai budaya masyarakat setempat untuk kesehatan, kebugaran, dan kegembiraan.

Kabupaten Bulukumba adalah salah satu kabupaten di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Bulukumba. Kabupaten Bulukumba memiliki luas wilayah 1.154,67 km<sup>2</sup> dan berpenduduk sebanyak kurang lebih 349.757 jiwa. Kabupaten Bulukumba di Sulawesi koordinat : 5°20" sampai 5°40" Lintang Selatan dan 119°50" sampai 120°28" Bujur Timur.

Kabupaten Bulukumba secara kewilayahan, Kabupaten Bulukumba berada pada kondisi empat dimensi, yakni dataran tinggi pada kaki Gunung Bawakaraeng – Lompobatang, dataran rendah, pantai dan laut lepas. Kabupaten Bulukumba terletak di ujung bagian selatan ibu kota provinsi Sulawesi Selatan, terkenal dengan industri perahu pinisi yang banyak memberikan nilai tambah ekonomi bagi masyarakat dan pemerintah Daerah. Luas Kabupaten Bulukumba 1.154,67 km<sup>2</sup> wilayah jarak tempuh dari kota Makassar sekitar 153 km. Alasan peneliti mengambil tempat wisata Tanjung Bira adalah karena telah mendapat respon yang positif dari masyarakat sekitar.

Dengan melihat latar tersebut diatas, peneliti ingin melakukan kajian lebih dalam mengenai kepuasan pengunjung dengan judul : “Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Tanjung Bira Kabupaten Bulukumba”

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pengertian obyek wisata

Obyek wisata adalah salah satu komponen yang penting dalam industri pariwisata dan salah satu alasan pengunjung melakukan perjalanan (*something to see*). Di luar negeri obyek wisata disebut *tourist attraction* (atraksi wisata), sedangkan di Indonesia lebih dikenal dengan objek wisata. Mengenai pengertian objek wisata, kita dapat melihat dari beberapa sumber antara lain:

- a. Peraturan Pemerintah Np.24/1979. Objek wisata adalah perwujudan dari keadaan alam yang mempunyai daya Tarik untuk dikunjungi. Ciptaan manusia, tata hidup, seni budaya serta sejarah bangsa dan tempat.
- b. Surat keputusan Departemen Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No.KM 98/PW:102/MPPT-87.

## 2. Pengertian Wisata Alam

Wisata merupakan kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata. Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata. Sedangkan pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut (Undang-Undang No.9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata).

Wisata alam adalah suatu kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati gejala keunikan alam di Taman Nasional, Taman Hutan Raya, Taman Wisata Alam, Taman Baru, Hutan Lindung, dan Hutan Produksi (Direktorat pemanfaatan Alam dan Jasa Lingkungan, 2002).

## 3. Pengertian Potensi dan Daya Tarik Wisata

Potensi wisata adalah berbagai sumber daya yang terdapat di sebuah daerah tertentu yang bisa

dikembangkan menjadi daya tarik wisata. Dengan kata lain, potensi wisata adalah berbagai sumber daya yang dimiliki oleh suatu tempat dan dapat dikembangkan menjadi suatu atraksi wisata (*tourist attraction*) yang dimanfaatkan untuk kepentingan ekonomi dengan tetap memperhatikan aspek-aspek lainnya.

## 4. Penawaran Rekreasi Alam

Penawaran adalah semua sumber daya dan jasa yang menjadi daya tarik dan penunjang wisata. Beberapa factor penawaran diantaranya atraksi dan aktivitasnya, akomodasi, pelayanan dan fasilitas lainnya. Atraksi wisata termasuk atraksi alam, budaya dan pemandangan alam serta aktivitas yang berhubungan dengan atraksi tersebut. Akomodasi termasuk di dalamnya adalah tempat wisatawan bermalam seperti hotel, motel, *guest house*, dan tipe penginapan lainnya. Fasilitas dan pelayanan yang lain seperti *operasional tour* dan *travel*, restoran, tempat belanja, penukaran uang, bank dan fasilitas kesehatan serta pelayanan.

## 5. Pengertian Wisatawan

Kepariwisata dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2000, wisatawan didefinisikan sebagai orang yang melakukan kegiatan wisata. Jadi menurut pengertian ini, “semua orang yang melakukan perjalanan wisata disebut “wisatawan” apapun tujuannya yang penting perjalanan itu bukan untuk menetap dan tidak untuk mencari nafkah di tempat

yang dikunjungi.” Menurut IUTO (*International Union of Official Travel Organization*) dalam Damardjati, kata *tourist* atau wisatawan haruslah diartikan sebagai:

- a. Orang yang bepergian untuk bersenang-senang (*pleasure*), untuk kepentingan keluarga, kesehatan dan lain sebagainya.
- b. Orang-orang yang bepergian untuk kepentingan usaha.
- c. Orang-orang yang datang dalam rangka perjalanan wisata walaupun mereka singgah kurang dari 24 jam.

## 6. Karakteristik Pengunjung

Pengunjung merupakan seseorang yang memakai atau menikmati barang ataupun jasa yang diinginkannya. Karakteristik pengunjung akan berbeda satu dengan yang lain dan dapat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan bagi para pengunjung, diantaranya yaitu:

- a. Usia  
Masa dewasa dibagi menjadi empat yaitu: masa dewasa dini (18-40 tahun), dewasa madya awal (40-59 tahun), dewasa madya lanjut (60 tahun – kematian), usia dewasa madya merupakan masa penuh stress.
- b. Tingkat Pendidikan  
Pendidikan dibedakan menjadi 9 jenis yaitu: pendidikan massal, pendidikan masyarakat, pendidikan dasar, pendidikan penyuluhan, pengembangan masyarakat, pendidikan orang dewasa, masyarakat seumur hidup, masyarakat bekajar, dan

pendidikan formal dan informal.

Pendidikan mempunyai pengaruh yang besar terhadap perubahan sikap dan perilaku hidup seseorang, tingkat pendidikan yang tinggi akan mempermudah seseorang untuk menyerap informasi dan mengaplikasikannya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari.

### c. Tingkat Pendapatan.

Tingkat pendapatan merupakan kenaikan kotor atau garis dalam modal pemilik yang dihasilkan dari penjualan barang dagangan, pelayanan jasa kepada klien, penyewaan harta, penyimpanan uang dan semua kegiatan yang bertujuan memperoleh penghasilan.

### d. Jenis Kelamin.

Jenis kelamin diartikan sebagai perbedaan yang tampak antara laki-laki dan perempuan dilihat dari segi nilai dan tingkah laku. Di dalam *Women's Studies Encyclopedia* dijelaskan bahwa jenis kelamin adalah suatu konsep kultural yang berupaya membuat perbedaan dalam hal peran, mentalitas, dan karakteristik emosional antara laki-laki dan perempuan yang berkembang dalam masyarakat.

### e. Status perkawinan.

Status perkawinan dibedakan menjadi belum menikah, menikah, cerai hidup, dan cerai mati. Perkawinan adalah

mereka yang terikat dalam perkawinan pada saat pencecahan baik tinggal bersama maupun tinggal terpisah.

## 7. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk jasa termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan tersebut. Hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan bahwa masing-masing konsumen memiliki perbedaan selera dan keinginan.

## 8. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan berarti pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan berarti pelanggan amat puas dan senang.

## 9. Faktor Faktor Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen ditentukan oleh persepsi konsumen atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Salah satu faktor yang memutuskan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa yaitu:

### a. *Tabiges* (Berwujud)

Dimensi ini mencakup kondisi fisik, peralatan serta penampilan pekerja. Jasa tidak dapat diamati secara langsung, maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi seperti karpet, tempat duduk, penampilan pekerja, keramahan pekerja, dan lain-lain.

### b. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi ini menunjukkan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya.

### c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan. Dimensi ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanannya pada tepat waktu.

### d. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini mencakup *Competency*, yaitu kepemilikan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan, *Courtesy* merupakan kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keramahan pelayanan, *Credibility*

merupakan kepercayaan terhadap dan kejujuran dari pembeli jasa dan *Security* hal ini mencakup kebebasan dari bahaya, resiko atau keraguan. Dimensi *Assurance* mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuannya untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan, dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan kepada pelanggan dan keamanan operasinya. Kirom, mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Jakarta. Pustaka Reka Cipta. 2009

e. *Empaty*

Dimensi ini terdiri dari 3 hal yaitu:

- 1) *Accessibility* mencakup kemudahan untuk mendekati dan menghubungi.
- 2) *Communication skills* hal ini mencakup pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pelanggan.
- 3) *Understanding the costumer* hal ini mencakup perlunya usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya.

## METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu. Metodologi juga

merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode.

Penelitian merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan, juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban. Hakekat penelitian dapat dipahami dengan mempelajari berbagai aspek yang mendorong penelitian untuk melakukan penelitian.

Setiap orang mempunyai motivasi yang berbeda, di antaranya dipengaruhi oleh tujuan dan profesi masing-masing. Motivasi dan tujuan penelitian secara umum pada dasarnya adalah sama, yaitu bahwa penelitian merupakan refleksi dari keinginan manusia yang selalu berusaha untuk mengetahui sesuatu. Keinginan untuk memperoleh dan mengembangkan pengetahuan merupakan kebutuhan dasar manusia yang umumnya menjadi motivasi untuk melakukan penelitian. Dalam penelitian ini penulis akan menguraikan beberapa metodologi penelitian antara lain sebagai berikut:

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan atau melukiskan secara cermat dan sistematis fakta, gejala, fenomena, opini atau pendapat, sikap, dan menggambarkan (*to describe*) suatu kejadian.

Prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Peneliti terlebih dahulu mengurus surat ijin penelitian, menyusun jadwal penelitian, dan merancang instrumen penelitian.

2. Peneliti melakukan survei secara langsung terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Tanjung Bira

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu dalam penelitian ini selama 1 bulan yaitu dimulai dari 8 Februari 2019 sampai 8 Maret 2019. Adapun tempat penelitian ini yaitu di objek wisata Tanjung Bira yang terletak di Desa Bira Kecamatan Bonto bahari Kabupaten Bulukumba.

### **Variabel dan Desain Penelitian**

Variabel penelitian adalah objek penelitian, atau apa yang memiliki titik perhatian suatu penelitian. Variabel adalah semua keadaan, faktor, kondisi, perlakuan, atau tindakan yang dapat mempengaruhi hasil eksperimen. Variabel merupakan konsep yang mempunyai nilai yang bermacam-macam. Suatu konsep dapat diubah menjadi suatu variabel dengan cara memusatkan pada aspek tertentu dari variabel itu sendiri.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **1. Populasi**

Populasi merupakan suatu kumpulan atau kelompok individu yang dapat diamati oleh anggota populasi itu sendiri atau bagi orang lain yang memiliki perhatian terhadapnya.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dengan uraian tersebut, maka populasi adalah keseluruhan individu atau obyek yang ingin diteliti. Informasi-informasi yang diperoleh dalam penelitian, pada dasarnya

bersumber dari populasi penelitian. Secara sederhana suatu penelitian dapat menggunakan sebagian dari populasi untuk dijadikan sampel..

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung objek wisata Tanjung Bira.

#### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.

Menurut Sugiyanto (2009) sampel adalah sebagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Keuntungan dalam menggunakan sampel yaitu: memudahkan penelitian, penelitian lebih efisien, lebih teliti dan cermat dalam mengumpulkan data, serta penelitian lebih efektif. Adapun sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah perwakilan pengunjung obyek wisata tanjung bira sebanyak 30 pengunjung. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sistem random sampling*

### **Definisi Operasional Variabel**

Untuk menghindari terjadinya penafsiran yang meluas tentang variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian ini, maka variabel-variabel tersebut perlu didefinisikan sebagai berikut:

1. Kepuasan dapat diartikan sebagai pendapat, penilaian, dan pandangan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.
2. Pengunjung bila diperhatikan, orang-orang yang datang berkunjung pada

suatu tempat atau Negara, biasanya mereka disebut sebagai pengunjung (*visitor*) yang terdiri dari beberapa orang dengan bermacam-macam motivasi kunjungan termasuk didalamnya adalah wisatawan.

3. Objek wisata adalah segala sesuatu yang ada di daerah tujuan wisata yang merupakan daya tarik orang-orang mau datang berkunjung ke tempat tersebut.

### **Prosedur Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan pembagian angket menyangkut kepuasan pengunjung di objek Wisata Tanjung Bira.. Pada penelitian ini, dilakukan uji validitas untuk mengetahui tingkat keandalan data yang dimiliki. Validitas data dalam penelitian ini sebelum diujikan kepada objek penelitian, diukur dengan reliabilitas. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keandalan suatu instrumen. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Suatu instrumen dikatakan mempunyai reliabilitas tinggi apabila tes yang dibuat mempunyai hasil yang konsisten dalam mengukur yang hendak diukur. Reliabilitas berhubungan dengan masalah kepercayaan. Suatu tes dapat dikatakan mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang tetap (Arikunto, 2006: 86).

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2006: 168). Instrumen valid adalah dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Jenis validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi (*content validity*). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Untuk mengukur valid tidaknya instrumen dalam

penelitian ini menggunakan validitas internal. Validitas internal dicapai apabila terdapat kesesuaian antara bagian-bagian instrumen dengan instrumen secara keseluruhan. Dengan kata lain, sebuah instrumen dikatakan memiliki validitas internal apabila setiap bagian instrumen mendukung misi instrumen secara keseluruhan, yaitu mengungkap data dari variabel yang dimaksud (Arikunto, 2006: 171 – 172). Penelitian ini menggunakan pengujian validitas isi (*content validity*) yang artinya membandingkan antara isi instrumen dengan isi atau rancangan yang telah ditetapkan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam suatu penelitian adalah hal yang sangat penting, sebab yang dikumpulkan merupakan bahan untuk menguji suatu hipotesis penelitian yang telah diajukan. Pengumpulan data pada prinsipnya harus sesuai dengan sasaran yang diinginkan. Pengumpulan data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

#### **1. Observasi/survei**

Kegiatan observasi dilakukan dengan cara mengamati dan mewawancarai kegiatan pengunjung serta mengambil data dan informasi tentang aktivitas pengunjung di Tanjung Bira.

#### **2. Angket/kuesioner**

Angket adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data sehubungan dengan penelitian yakni menyangkut tentang kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Tanjung Bira dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara tertulis dan dijawab oleh responden atau siswa sesuai dengan petunjuk yang diberikan. Hal itu sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Arikunto (1992: 124)



bahwa “Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden atau siswa dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui”.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Gambaran umum responden

Pengumpulan data dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner penelitian secara langsung seperti dengan cara mendatangi responden dan secara tidak langsung

Tabel 4.1 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis kelamin	Jumlah responden	Persentase
Laki – laki	14	49%
Perempuan	16	51%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Sumber: Data primer yang diolah**

### Analisis Korelasi Data dan Pengujian Hipotesis

Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Skala ini merupakan suatu skala psikometrik yang biasa diaplikasikan dalam angket dan paling sering digunakan untuk riset yang berupa survei, termasuk dalam penelitian survei deskriptif.

Untuk mengetahui seberapa besar Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Di Tanjung Bira, maka terlebih dahulu harus ditentukan hipotesisnya dan hipotesis yang ditentukan adalah sebagai berikut:

melalui perantara kepada responden yang berkunjung ke objek wisata Pantai Bira. Penyebaran serta pengembalian kuesioner dilaksanakan mulai tanggal 28 Agustus 2019 hingga 29 September 2019.

Responden yang mengisi angket adalah pengunjung obyek wisata Tanjung Bira sebanyak 30 pengunjung. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sistem random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak.

$H_0$  :Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Di Tanjung Bira Tergolong Rendah.

$H_1$  : Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Di Tanjung Bira Tergolong Tinggi.

Berdasarkan tabel klasifikasi jawaban angket, kepuasan pengunjung di objek wisata Pantai Bira dalam kategori tinggi dengan persentase 53.33%. Sedangkan kepuasan pengunjung kategori sedang dengan persentasi 46.67%.

Berdasarkan kriteria interpretasi skor angket maka dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya Tingkat Kepuasan Pengunjung

Terhadap Objek Wisata Di Tanjung Bira Tergolong Tinggi.

### **Pembahasan**

Obyek wisata adalah tempat atau keadaan alam yang memiliki sumber daya wisata yang dibangun dan dikembangkan sehingga mempunyai daya tarik dan diusahakan sebagai tempat yang dikunjungi wisatawan.

Sulawesi Selatan sudah dikenal sebagai salah satu provinsi yang memiliki banyak wahana rekreasi, dan sebagai salah satu tujuan wisata yang mempunyai keanekaragaman budaya, wisata alam, dan berbagai wisata lain yang layak untuk dikunjungi. Salah satu wilayah Sulawesi selatan yaitu Kabupaten Bulukumba yang memiliki beberapa tempat wisata dan rekreasi yang menarik, tempat tersebut dapat dijadikan sebagai pelepas penat dan kejenuhan sehingga memberikan suasana yang menarik.

Di Kabupaten Bulukumba terdapat beberapa wahana rekreasi yang menjadi pilihan masyarakat. Salah satu wahana rekreasi yang belakangan tahun menjadi favorit dan ramai menjadi kunjungan bagi masyarakat yaitu obyek wisata Tanjung Bira.

Ada beberapa wahana permainan disajikan yang dapat memacu adrenalin pengunjung, dimana masing-masing memiliki kelebihan dalam memanjakan pengunjung. Dengan lokasi yang strategis yaitu berada dikawasan obyek wisata Tanjung Bira dekat dari poros, sangat memudahkan pengunjung untuk menjangkaunya. Selain infrastruktur yang memadai, banyak usaha wisata kuliner seperti rumah makan yang dapat melengkapi kunjungan wisatawan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan berarti pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan berarti pelanggan amat puas dan senang.

Ada beberapa inidikator yang dapat dijadikan tolok ukur kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Pantai Bira yaitu:

#### **1. Daya tarik**

Daya tarik merupakan salah satu indicator yang dijadikan ukuran untuk melihat kepuasan pengunjung terhadap suatu objek wisata. Kepuasan pengunjung terkait dengan daya tarik Pantai Bira sebagai destinasi wisata berada pada kategori tinggi.

Daya tarik di Patai Bira terdiri dari atraksi yang ditunjukkan dan fasilitas yang dimiliki. Di Pantai Bira, banyak atraksi yang ditampilkan oleh pihak pengelola seperti Banana Boat, Jet Sky, pemandangan bawah laut di Pulau Kambing menggunakan kapal atau perahu. Sementara itu, fasilitas yang ditawarkan oleh pihak pengelola yaitu tempat penginapan dan villa yang banyak tersebar di kawasan Pantai Bira

Adapun untuk aspek pelayanan yang didapatkan pengunjung di tempat tersebut, pihak pengelola Pantai Bira telah berusaha maksimal untuk memberikan pelayanan kepada

wisatawan tanpa membedakan suku, ras, agama, seks dan status sosial pasien (*duty of care*). Ketetapan tersebut telah menjadikan pengelola Pantai Bira untuk tidak membedakan wisatawan dalam memberikan pelayanan pariwisata.

Sikap loyalitas wisatawan selalu berbanding lurus dengan kepuasan yang didapatkan dari adanya rasa perhatian yang baik dari pemberi jasa, yang menunjukkan bahwa dengan adanya rasa kepuasan yang baik pada pelanggan maka pelanggan akan memutuskan untuk kembali ketempat yang pernah didapatkan. Dengan demikian adanya pelayanan yang baik akan memberi kepuasan kepada wisatawan yang selanjutnya menyebabkan wisatawan memutuskan untuk memanfaatkan tempat wisata Pantai Bira sebagai lokasi kunjungan wisata nantinya.

## 2. Lokasi

Letak atau posisi tempat wisata merupakan salah satu indikator yang dijadikan ukuran untuk melihat kepuasan pengunjung terhadap suatu objek wisata. Kepuasan pengunjung terkait dengan aspek lokasi Pantai Bira sebagai destinasi wisata berada pada kategori tinggi.

Lokasi dapat dilihat dari aksesibilitas dan citra objek wisata tersebut dimata pengunjung. Pada aspek aksesibilitas berkaitan dengan kemampuan pengelola kawasan Pantai Bira dalam memberikan akses pelayanan kepada pengunjung. Aksesibilitas

juga terkait dengan sarana jalan dan transportasi ke lokasi wisata Pantai Bira. Jika dilihat lebih jauh, akses jalan ke Pantai Bira termasuk lancar karena lokasi kawasan wisata dilewati oleh kendaraan umum. Adapun untuk akses jalan sudah lebar dan dapat dilalui oleh kendaraan pribadi.

Sedangkan untuk citra objek wisata, kawasan Pantai Bira merupakan salah satu objek wisata andalan dari Kabupaten Bulukumba. Pemerintah Kabupaten Bulukumba sedang gencar melakukan promosi agar citra sector pariwisata di Kabupaten Bulukumba dapat terlihat baik.

## 3. Perwujudan

Perwujudan mencakup kondisi fisik, peralatan serta penampilan tempat wisata.. Perwujudan merupakan salah satu indikator yang dijadikan ukuran untuk melihat kepuasan pengunjung terhadap suatu objek wisata. Kepuasan pengunjung terkait dengan aspek lokasi Pantai Bira sebagai destinasi wisata berada pada kategori sedang.

Perwujudan terdiri dari biaya / harga yang dikeluarkan oleh wisatawan dan ketanggapan atau pelayanan yang diberikan oleh tempat wisata. Pada penampilan fasilitas fisik di Pantai Bira, semua peralatan, personal dan media komunikasi,; kebersihan, kerapian dan kenyamanan tempat wisata, penataan tata letak dan kelengkapan sarana dan prasarana.

Rata-rata kepuasan responden bisa dirasakan dengan adanya jangkauan pelayanan yang

sudah memadai ditinjau dari ketersediaanya tempat parkir, tersedianya tempat sampah dan kebersihan kamar mandi umum.

Terkait dengan biaya di tempat Wisata Pantai Bira, umumnya harga makanan dan aksesoris di kawasan pantai sangat mahal. Oleh karena itu, sebagian responden menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap harga yang ditawarkan pedagang di lokasi wisata.

#### 4. Tanggung jawab

Tanggungjawab mencakup pelayanan secara akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Tanggungjawab merupakan salah satu indikator yang dijadikan ukuran untuk melihat kepuasan pengunjung terhadap suatu objek wisata. Kepuasan pengunjung terkait dengan aspek lokasi Pantai Bira sebagai destinasi wisata berada pada kategori sedang.

Tanggungjawab terdiri dari jaminan dan empati yang dikeluarkan oleh tempat wisata. Pada aspek ini kemampuan untuk membantu wisatawan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, misalnya: kemampuan pengelola untuk tanggap menyelesaikan keluhan pengunjung, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, tindakan cepat pada saat pengunjung membutuhkan

Berdasarkan nilai kepuasan pengunjung di wisata Pantai Bira

menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai kepuasan terhadap pelayanan pariwisata di Pantai Bira yang disebabkan oleh faktor ketanggapan petugas memiliki kontribusi kali terhadap kunjungan ulang sebagai kompensasi atas kepuasannya.

Secara umum, hasil yang diperoleh dari variabel tingkat kepuasan terhadap objek wisata Tanjung Bira sebesar 53.33% dan termasuk dalam kriteria yang **tinggi**. Kepuasan konsumen ditentukan oleh persepsi konsumen atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

Potensi wisata adalah berbagai sumber daya yang dimiliki oleh suatu tempat dan dapat dikembangkan menjadi suatu atraksi wisata (*tourist attraction*) yang dimanfaatkan untuk kepentingan ekonomi dengan tetap memperhatikan aspek- aspek lainnya.

Penawaran rekreasi alam sangat erat hubungannya dengan peningkatan produktifitas sumberdaya hutan dalam kontek pembangunan ekonomi regional maupun nasional, sehingga selalu dihadapkan pada kondisi interaksi berbagai kepentingan yang melibatkan aspek kawasan hutan, pemerintah, masyarakat dan pihak swasta di dalam suatu sistem rancangan tata ruang dan wilayah.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh bahwa kepuasan pengunjung di objek wisata Pantai Bira dalam kategori tinggi dengan persentase 53.33%. Sedangkan kepuasan pengunjung kategori sedang

dengan persentasi 46.67%. Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap objek wisata Tanjung Bira termasuk dalam kategori tinggi.

#### **Saran**

Untuk mencapai sesuatu yang diinginkan itu sulit namun mempertahankan apa yang telah dicapai itu lebih sulit maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pengelola tempat wisata agar lebih meningkatkan pelayanan kepada pengunjung di tempat wisata
2. Bagi Pemerintah Kabupaten Bulukumba agar lebih gencar mempromosikan kawasan wisata Pantai Bira ke wisatawan baik local maupun mancanegara
3. Bagi pihak terkait pihak pemilik lebih memperhatikan sarana yang ada dan tingkat kepuasan konsumen.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

Damarajati R.S. 2000. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta. Pradnya Paramita.

Direktorat Pemanfaatan Alam dan Jasa Lingkungan, 2002

Harsuki.. 2003. *Perkembangan Olahraga Terkini*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Haryono. 1997. *Pengertian Olahraga Rekreasi*. Online

<http://ardhityaeintrekreasionar.blogspot.com/2012/10/pengertianolahragarekreasi.html> (accesed 04/01/15)

<http://digilib.unila.ac.id/5306/13/BAB%20I.pdf>

<http://www.bulukumbakab.go.id/>

Husaini Usman. 2006. *Populasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kartono, K. 1990. *Teknik analisis data/tabulasi*. Bandung: Alfabeta

Kirom.. 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta. Pustaka Reka Cipta

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1979 tentang Kepariwisataaan

Sugiyanto, P.D. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. Alfabeta

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Supranto.. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT.Rineka Cipta.

Undang-undang No.9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataaan

Yoeti. 2000. *Pariwisata dan Lingkungan Hidup*. Jakarta. Angkasa

Yoeti. 1999. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung. Angkasa